

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab IV ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan harapan dapat memberi manfaat bagi pihak Tokopedia.

4.1 Kesimpulan

Hasil yang telah didapat dari 100 responden yang telah memberikan penilaian terhadap pengaruh *e-service quality* dan keamanan terhadap keputusan penggunaan jasa *marketplace* Tokopedia oleh *seller*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *e-service quality* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Tokopedia memiliki penilaian *e-service quality* yang baik oleh *seller*, walaupun terdapat beberapa pernyataan di pernyataan X1.4 Tokopedia menanggapi masalah atau komplain transaksi dengan baik dan X1.7 Saya dapat berkomunikasi dengan pihak Tokopedia dengan mudah yang nilainya dibawah rata-rata dibanding pernyataan lain dan harus diperhatikan tetapi secara keseluruhan *e-service quality* memenuhi kebutuhan dan keinginan *seller* Tokopedia sehingga menjadi salah satu faktor keputusan penggunaan jasa oleh *seller* dalam memilih *marketplace* Tokopedia.

2. Variabel keamanan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Keamanan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam transaksi *online*, keamanan yang baik akan membuat pengguna atau pembeli merasa yakin dalam bertransaksi, apalagi Tokopedia yang bisnisnya *marketplace* sangat membutuhkan keamanan agar pengguna merasa aman. Walaupun terdapat satu pernyataan yang nilainya dibawah rata-rata yaitu pernyataan X2.5 Saya merasa aman memberikan data pribadi dan perbankan saya pada Tokopedia tetapi secara keseluruhan aspek keamanan dinilai baik oleh responden. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa *marketplace* Tokopedia oleh *seller*.
3. Variabel *e-service quality* (X1) dan keamanan (X2) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Semakin baik *e-service quality* dan keamanan yang diberikan oleh Tokopedia akan semakin mendorong *seller* untuk menggunakan jasa *marketplace* Tokopedia.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan ataupun

mempertahankan keputusan penggunaan jasa *marketplace* Tokopedia oleh *seller*.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yaitu:

1. *E-service quality* yang diberikan oleh Tokopedia perlu dipertahankan dan ditingkatkan walaupun terdapat 2 (dua) butir pernyataan yang berada di bawah rata-rata, yaitu X1.4 dan X1.7. Hal ini dapat dijadikan sebuah acuan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan atau *service* yang diberikan. Dua hal dalam aspek *e-service quality* yang perlu diperbaiki oleh Tokopedia menyangkut pernyataan X1.4 dan X1.7 yaitu tentang masalah atau komplain transaksi dan komunikasi pengguna ke pihak Tokopedia. Tokopedia sebagai penengah harus dapat memberikan pelayanan yang baik dalam masalah komplain transaksi, Tokopedia dapat memperbarui sistem komplain nya dengan sistem baru yang lebih aman, efisien, dan efektif. Dalam masalah komunikasi, Tokopedia harus bisa memberi layanan yang mempermudah komunikasi antara pengguna dengan Tokopedia. Diharapkan dengan memperbaiki kedua aspek tersebut dan meningkatkan aspek yang sudah diatas rata-rata Tokopedia akan mendapatkan pengguna *seller* lebih banyak dan loyal.
2. Keamanan menjadi aspek yang sangat penting dalam berbisnis *online* apalagi bisnis *marketplace* yang dilakukan Tokopedia. Responden menilai keamanan Tokopedia baik tetapi terdapat 1 (satu) butir pernyataan yang berada di bawah rata-rata, yaitu X2.5 tentang keamanan data pribadi yang diberikan ke Tokopedia. Seperti yang diketahui baru-baru ini Tokopedia terkena berita bahwa data penggunanya diretas oleh *hacker*, Tokopedia harus dapat menjaga

keamanan data dari penggunaannya, selain itu Tokopedia juga harus mengembalikan citra keamanannya setelah terkena berita tersebut, dengan diperbaikinya aspek keamanan data pengguna diharapkan pengguna Tokopedia merasa aman dan percaya memberikan data pribadinya pada Tokopedia, selain itu juga diharapkan pengguna Tokopedia meningkat dengan kembalinya citra keamanan Tokopedia.

3. Untuk meningkatkan keputusan penggunaan jasa Tokopedia oleh *seller* selain dua aspek atau variabel *e-service quality* dan keamanan Tokopedia dapat memberikan program *reward* atau hadiah kepada *seller* yang penjualannya tinggi, hal ini dapat membuat *seller* bersemangat dalam berjualan selain itu juga dapat menarik minat *seller* yang belum menggunakan jasa *marketplace* Tokopedia. Penggunaan yang tinggi di Tokopedia juga dapat meningkatkan pendapatan Tokopedia sendiri.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan dalam penelitian ini karena diketahui ada banyak variabel diluar penelitian ini yang mempengaruhi keputusan penggunaan jasa yaitu sebesar 38,7% dengan menggunakan variabel diluar penelitian ini atau mengkombinasikan variabel ini dengan variabel lain seperti promosi, *brand image*, dan lain-lain.